

PLATNE USLUGE

1,80

PREGLED REALIZACIJE PREPORUKA BK

Preporuke:	Prvobitno date u BK:	Značajan napredak	Određeni napredak	Bez napretka
Kvalifikovani potpisi – mogućnost potpisa iz Cloud-a, mogućnost kvalifikovanog potpisa za pravna lica.	2021	√		
Prihvatanje elektronskih dokumenata od strane državnih organa.	2021		√	
Izmena Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica.	2015		√	

STANJE

U 2021. godini nije bilo značajne regulatorne aktivnosti u delu platnih usluga. Opšti utisak je da je mnogo toga urađeno u prethodnim godinama i da počev od 2021. godine, pa na dalje jedino što je potrebno su fina podešavanja i prilagođavanja učesnika kako bi proces pružanja i korišćenja platnih usluga bio dodatno unapređen.

Period počev od kraja 2014. godine kada je usvojen Zakon o platnim uslugama, te preko izmena istog tokom 2018. godine, do kraja 2020. godine je period značajne regulatorne aktivnosti u ovoj oblasti čiji je cilj bio uspostavljanje savremenog, lako dostupnog i digitalizovanog procesa pružanja i korišćenja platnih usluga.

Pri tome, ne mislimo samo na Zakon o platnim uslugama i podzakonske akte donete na osnovu istog, već i na čitav set drugih propisa donetih od strane Narodne skupštine Republike Srbije i drugih regulatornih tela (Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju iz 2017. godine, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu iz 2018. godine, Odluka o opštim pravilima za izvršavanje instant transfera odobrenja iz 2017. godine sa izmenama i dopunama, Odluka o uslovima i načinu utvrđivanja i provere identiteta fizičkog lica korišćenjem sredstava elektronske komunikacije i slično). Celokupna grupa tih i drugih dokumenata je podrška sprovođenju kako Strategije razvoja digitalnih veština u Republici Srbiji za period od 2020. do 2024. godine, tako i Strategiji razvoja informacionog društva i informacione bezbednosti u Republici Srbiji za period od 2021. godine do 2026. godine, koja dokumenta su doneta od strane Vlade Republike Srbije, kao krovni dokumenti modernizacije i digitalizacije čitavog društva.

Shodno navedenom, jasno je da je u prethodnom period dosta toga urađeno da se platne usluge i usluge povezane

sa istim unaprede, digitalizuju, učine dostupnijim i da se unapredi zaštita korisnika platnih usluga. Od značajnijih regulatornih izmena tokom 2021. godine želeli bismo da istaknemo izmene i dopune Zakona o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju kojim je učinjen još jedan korak ka lakšem i jednostavnijem korišćenju kvalifikovanog elektronskog potpisa (uvedena je identifikacija na daljinu, omogućeno je potpisivanje dokumenata od strana ograna javne vlasti kvalifikovanim elektronskim pečatom ili kvalifikovanim elektronskim potpisom ovlašćenog lica i sl.)

Takođe, je bitno napomenuti da, za razliku od 2020. godine, nije bilo značajne regulatorne aktivnosti Narodne banke Srbije u oblasti platnih usluga, povezanih sa pademijom COVID-19, jer za istim nije bilo potrebe. Naime, mnogo toga je urađeno tokom 2020. godine kako bi se održala stabilnost finansijskog sistema, dok u toku 2021. godine same okolnosti nisu zahtevale intervenciju u cilju donošenja različitih podzakonskih akata u ovoj oblasti.

U skladu sa iznetim cilj ovog teksta je da analizira rezultate prethodnih preporuka, kao i da iznesemo predlog šta bi bilo potrebno dodatno uraditi u cilju unapređenja platnih usluga u Republici Srbiji.

POBOLJŠANJA

PREPORUKE OD PROŠLE GODINE

Što se tiče preporuka od prošle godine, došlo je do poboljšanja u sledećem obimu:

- Povećati granicu do koje je elektronski potpis primenjiv - u ovom delu nije došlo do poboljšanja, imajući u vidu da je limit u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga zadržan na iznosu od 600.000,00 RSD. Imajući u vidu da je neophodno

da i sam autor teksta u nekim slučajevima preuzme odgovornost ukoliko nije bio dovoljno jasan, ovim putem želimo da se kritički osvrnemo i na samu preporuku datu sa naše strane. Naime, sama preporuka nije dovoljno jasno izražena, takođe smatramo da se ista odnosi mnogo više na deo koji se tiče dela koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga. U skladu sa navedenim, iako i dalje ostajemo kod stava da je neophodno da se poveća limit za zaključenje ugovora o finansijskim uslugama koji se može zaključiti bez upotrebe svog kvalifikovanog elektronskog potpisa, ako je saglasnost za zaključenje tog ugovora data korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u tekstu koji se tiče platnih usluga nećemo sa dalje baviti ovim pitanjem.

- Kvalifikovani potpisi - u ovom delu smatramo da je ostvaren značajan napredak u regulatornom i tehničkom smislu. Regulatorno je omogućena identifikacija na daljinu kod dobijanja kvalifikovanog elektronskog potpisa. Stvorene su tehničke mogućnosti da pravna lica koriste kvalifikovani elektronski pečat, omogućeno je korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa u Cloud-u, te je u tom smislu učinjen veliki korak ka masovnijoj upotrebi kvalifikovanog elektronskog potpisa. Ono što je neophodno u budućnosti uraditi jeste aktivna promocija široke upotrebe kvalifikovanog elektronskog potpisa.
- Prihvatanje elektronskih dokumenata od strane državnih organa – U ovom segmentu je došlo do određenog napretka imajući u vidu da sve više državnih organa korespondenciju sa građanima i privredom obavlja elektronskim putem. Primera radi, katastar je velikim delom digitalizovan, veliki broj sudova je stvorio tehničke mogućnosti za prijem dokumentacije elektronskim putem, Ministarstvo unutrašnjih poslova je omogućilo izdavanje različitih dokumenata elektronskim putem, tako da u delu rada državnih organa zaista vidimo napredak. Ono što bi bilo poželjno još uraditi jeste potpuna digitalizacija državne uprave, naročito u delu dostavljanja različitih dokumenata od strane građana i privrede državnim organima. Primera radi, ukoliko klijent od Banke zahteva određenu potvrdu neophodno je omogućiti da državni organ prihvati tu potvrdu ukoliko je potpisana kvalifikovanim elektronskim potpisom ovlašćenog lica banke, kao i omogućiti klijentima da istu državnom

organu dostave putem zvanične mejl adrese za prijem elektronske pošiljke (nešto slično kao što postoji u radu većine sudova).

- Revidiranje cenovnika NBS za transakcije - Nakon analize ove preporuke i nakon istorijske analize naknada koje NBS naplaćuje za transakcije, autori teksta odustaju od ove preporuke.
- Izmena Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica na način da izdavanje kartica, kod kojih se u domaćim platnim transakcijama obrada ne obavlja u Republici Srbiji, ne bude uslovljeno prethodnim izdavanjem platne kartice za izvršavanje domaćih platnih transakcija - U pogledu ove preporuke, smatramo da je postignut određeni napredak. Naime, nakon detaljne analize i razumevanja razloga za uvođenje ove odredbe u pravni sistem naše zemlje, želimo da istaknemo da Savet stranih investitora podržava stav da je za obezbeđenje nesmetanog funkcionisanja platnog prometa u zemlji i finansijske stabilnosti neophodno postojanje takve odredbe u našem pravnom sistemu. Ono što smo bismo mi želeli da istaknemo još jednom jeste, da je naš predlog da se ukine postojanje posebnog zahteva klijenta da mu se izda platna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućeg računa, a kod kojih se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos ne obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji. Naime, naš predlog je u celosti usmeren na ukidanje nepotrebnog administriranja i postojanja posebnog zahteva, a nije ni na koji način usmeren na ukidanje postojanja obaveze izdavanja „domaće“ platne kartice. Imajući u vidu da regulator smatra da ima prostora za razmatranje navedenog predloga, a u cilju olakšavanja postupanja banaka kod izdavanja platnih kartica, smatramo da smo na dobrom putu da se ova preporuka u celosti ispuni.

PREOSTALI PROBLEMI

1) Automatizacija procesa video identifikacije

Autori teksta pre svega izražavaju veliko zadovoljstvo činjenicom da je počev od 2019. godine, te sa kasnijim izmenama 2020. i 2021. godine omogućeno utvrđivanje i provere identiteta stranke korišćenjem sredstava elektronske komunikacije i bez obaveznog fizičkog

prisustva lica čija se identifikacija vrši tzv. video identifikacija. Predmetna video identifikacija je postupak koji ne samo olakšava rad privrednim subjektima koji su dužni da identifikuju klijenta, već i samim klijentima pruža komfor da se sa bilo kojeg mesta identifikuju bez potrebe dolaska u poslovne prostorije obveznika.

Bez bilo koje želje da umanjimo veliki značaj takvog regulatornog rešenja ovim putem bismo predložili da se ode korak dalje. Naš predlog je da se razmotre izmene neophodne regulative u pravcu da se sam proces automatizuje, te da se u procesu video identifikacije isključi potreba za prisustvom predstavnika obveznika, koji u ime i za račun obveznika sprovodi proces video identifikacije.

U tom smeru naš predlog je da se omogući vršenje video identifikacije korišćenjem različitih softverskih rešenja koji će putem biometrijskih podataka identifikovati klijenta.

Prednosti stvaranja regulatornog okvira za uvođenje softvera u proces video identifikacije su višestruke, sam proces bi se automatizovao i ubrzao, smanjio bi se rizik od lične procene zaštitnih elemenata identifikacionog dokumenta, smanjio bi se rizik od prevare, smanjila bi se količina fajlova koja se kreira prilikom procesa video identifikacije, problemi u konekciji, potreba da klijent bude u određenom okruženju da bi se sproveo proces video identifikacije, a u krajnjem slučaju klijenti bi bili komforniji u korišćenju predmetne usluge.

2) Osnivanje zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene platnog računa

Autori teksta su upoznati sa činjenicom da se daleko odmaklo u procesu uspostavljanja zajedničke platforme banaka za proces refinansiranje kredita. Sa stanovišta klijenta smatramo da isto predstavlja značajan benefit. Takođe, upoznati smo sa činjenicom da je izmenama Zakona o platnim uslugama iz 2018. godine znatno olakšan postupak promene platnog računa sa stanovišta korisnika platnih usluga.

Ono što smatramo da je dodatni korak i što bi proces učinilo znatno efikasnijim jeste potreba da se, kao kod procesa refinansiranje kredita, kreira platforma između banaka preko koje bi se razmenjivali podaci o klijentu koji želi da promeni pružaoca platnih usluga. Takođe, i mogućnost da klijent izda elektronskim putem ovlašćenje za promenu

platnog računa na isti način na koji daje saglasnost za uspostavljanje poslovnog odnosa, a nakon sprovedenog postupka video identifikacije.

Uspostavljanje predmetne platforme bi dodatno olakšalo proces promene platnog računa kako sa stanovišta klijenta, tako i sa stanovišta pružaoca platnih usluga. Naime, trenutno se razmena podataka između pružalaca platnih usluga vrši putem mejla, a što može imati problem u procesu pracenja i aktivnog postupanja po zahtevima.

3) Uvođenje elektronske menice za fizička lica

Imajući u vidu da je postupak implementacije elektronske menice za pravna lica i preduzetnike u zavšnoj fazi, autori teksta smatraju da bi na istoj osnovi bilo neophodno uvesti i mogućnost izdavanja elektronske menice za fizička lica.

Naime, fizička lica kao korisnici različitih bankarskih proizvoda su u obavezi veoma često da prilikom zaključenja ugovora izdaju menice. Shodno navedenom kako za banke, tako i za klijente bi bilo mnogo komfornije da se omogući izdavanje elektronskih menica od strane fizičkih lica.

Pre svega jer banke sve više koriste mogućnost zaključenja ugovora o kreditu na daljinu u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu. Pravno gledano ti ugovori nemaju obezbeđenje, jer se najčešće od klijenta ne uzima čak ni menica. Naime, ukoliko se ugovor zaključuje na daljinu nije celishodno zahtevati od klijenta da pristupi u poslovne prostorije banke radi izdavanja menice.

Uvođenje elektronske menice unosi dodatno sigurnost u poslovanje banaka prilikom odobravanja kredita. Međutim, isto može biti benefit i za različite segmente društva, imajući u vidu mnogobrojne poslovne transakcije između fizičkih lica i privrede, kao i između samih fizičkih lica.

4) Izmena člana 9. stav 2. Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica u delu postojanja posebnog zahteva klijenta

Predlažemo izmenu Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih

transakcija na osnovu platnih kartica na način da izdavanje kartica, kod koje se u domaćim platnim transakcijama poslovi obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u Republici Srbiji, ne bude uslovljeno prethodnim posebnim zahtevom korisnika platnih usluga

Kao što je već napomenuto autori teksta su u potpunosti svesni značaja postojanja odredbe člana 9 stav 2 Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica. Ovim putem bismo još jednom predložili da se u okviru navedenog stava izvrši brisanje dela koji navodi da se kartica kod koje se u domaćim platnim transakcijama poslovi obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u Republici Srbiji, može izdati samo na poseban zahtev korisnika platnih usluga dat u pismenoj formi.

Naš predlog je da član 9 stav 2 Zakona glasi:

„Platna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa a kod koje se u domaćim platnim transakcijama poslovi iz stava 1. ovog člana ne obavljaju u Republici Srbiji - može biti izdata samo ako je tom korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata ili se izdaje istovremeno i platna kartica iz stava 1. ovog člana.“

Naime, predloženom izmenom se ni na koji način ne ugrožava smisao i cilju uvođenja navedene odredbe u naš pravni sistem. Sa druge strane, isključivanjem posebnog zahteva u pismenoj formi se smanjuje nepotrebno administriranje od strane Banke na način koji podrazumeva formiranje i potpisivanje dodatne dokumentacije za izdavanje platne kartice koja je korisnicima platnih usluga neophodna kako bi svoje transakcije obavljali na prodajnim mestima ili internet prodavnicama u inostranstvu.

5) Izmena regulative u delu dokumentacija koja se dostavlja klijentima prilikom otvaranja tekućeg računa

Prema trenutnom regulatornom okviru klijentu fizičkom licu koji želi da otvori tzv. osnovni račun, kao račun koji klijentu pruža najmanji set usluga, potrebno je dostaviti najmanje 6 dokumenta u predugovornoj i ugovornoj fazi (izjava o platnom računu, nacrt ugovora, ponuda za tekući račun, Opšti uslovi poslovanja, Cenovnik,

Pregled usluga i naknada i sl). Ono što je iskustvo iz prakse je i da se sami klijenti bune jer ne razumeju zašto im se dostavlja toliki set dokumentacije. Autori teksta razumeju želju regulatora da se klijentu u predugovornoj fazi omogući da dobije što više informacija o naknadama koje mu naplaćuje pružalac platnih usluga, kao i da može da uporedi naknade različitih pružalaca platnih usluga. Međutim, praksa je pokazala da prosečan klijent od velikog broja informacija i dokumentacije koja mu se dostavi ne može da razume suštinu odnosno koja je neka prosečna cena za usluge koje plaća i koje su mu potrebne, kao i da isto uporedi sa naknadama drugih pružalaca platnih usluga. Činjenica je da se klijentima prilikom otvaranja računa dostavljaju tri dokumenta koja im pružaju veoma slične informacije – Ponuda, Cenovnik i Pregled usluga i naknada. Navedeno kod istih u praksi može stvoriti zabunu i nejasnoću u pogledu toga koje informacije su bitne i na koje treba da obrati pažnju. Sa druge strane klijenti često i nisu upoznati sa činjenicom da preko sajta Narodne banke Srbije mogu uporediti naknade različitih pružalaca platnih usluga

Shodno navedenom, a u cilju zaštite i potpune informisanosti klijenta bilo bi poželjno i efikasnije da se preispita regulativa u tom delu na način da se klijentima omogući suštinska informisanost, a pružaocima platnih usluga umanjeње dokumentaciju koju dostavljaju klijentima.

Naš predlog je da se u delu dokumentacije koja se dostavlja klijentu isključi obaveza dostavljanja ponude, a shodno činjenici da bi se dostavljanje Nacrta ugovora o otvaranju računa zajedno sa Opštim uslovima poslovanja i Cenovnikom pružaoca platnih usluga moglo smatrati ponudom.

Dalje, ključna izmena koja bi omogućila potpunu informisanost klijenata je uvođenja novog dokumenta umesto dokumenta koji se naziva Pregled usluga i naknada. Naime, trebalo bi propisati set od npr. 5-10 najčešćih usluga koji se uzimaju kao kriterijumi procene za sve banke u posmatranom periodu od jednog meseca i preko sajta Narodne banke Srbije omogućiti bankama da preuzimaju taj dokument uz obavezu da isti bude dostavljen klijentu u predugovornoj fazi. Ideja tog dokumenta je da prosečnom klijentu na jednoj stranici formata A4 pruži informaciju koliko bi bila zbirna mesečna naknada za taj set usluga kod svake banke u Republici Srbiji. Na navedni način smatramo da bi se suštinski

ostvarila težnja regulatora za punom informisanošću klijenata. Kao prepreku ovom predlogu vidimo to što različite banke imaju različite pakete računa, međutim u

doba modernih tehnologija bi se lako moglo podesiti da sama aplikacija prepoznaje koji je paket najpovoljniji za klijenta, a koji sadrži taj set odabranih usluga.

PREPORUKE SAVETA

- Automatizacija procesa video identifikacije
- Osnivanje zajedničke platforme banaka za razmenu informacija u postupku promene platnog računa
- Uvođenje elektronske menice za fizička lica
- Izmena člana 9 stav 2 Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica u delu postojanja posebnog zahteva klijenta
- Izmena regulative u delu dokumentacija koja se dostavlja klijentima prilikom otvaranja tekućeg računa